

Studi Literatur : Analisis Kepuasan pengguna terhadap Penggunaan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS)

Literature Study: Analysis of User Satisfaction with the Use of Hospital Management Information Systems (HMIS)

Siti Solikah*, Wahyu Wijaya Widiyanto

Prodi Manajemen Informasi Kesehatan, Politeknik Indonusa Surakarta
Jl. Palem, Jati, Cemani, Kec. Grogol, Kabupaten Sukoharjo, Jawa Tengah 57552

*Korespondensi: f22100@poltekindonusa.ac.id

Abstract. *This literature study aims to analyze user satisfaction with Hospital Management Information Systems (HMIS/SIMRS) and Electronic Medical Records (EMR) using the End User Computing Satisfaction (EUCS) framework, which includes five dimensions: content, accuracy, format, ease of use, and timeliness. The review was conducted on ten selected journal articles that examined the implementation and user experiences of health information systems in healthcare facilities. The synthesis shows that user satisfaction generally ranges from good to very good, particularly in terms of information content, interface presentation, and timeliness. Nevertheless, several studies reported recurring challenges related to system usability and data accuracy, often associated with interface complexity, limited user familiarity, and technical constraints such as slow response time and system errors. These findings indicate that system quality and information quality remain key determinants of user satisfaction. Overall, SIMRS and EMR contribute positively to healthcare service delivery, although continuous improvement is necessary to enhance usability, responsiveness, and alignment with user needs.*

Keywords: *User Satisfaction, SIMRS, EUCS*

Abstrak. Studi literatur ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) dan Rekam Medis Elektronik (RME) dengan menggunakan kerangka End User Computing Satisfaction (EUCS) yang mencakup lima dimensi, yaitu content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness. Kajian dilakukan terhadap sepuluh artikel jurnal yang membahas implementasi serta pengalaman pengguna dalam pemanfaatan sistem informasi kesehatan di berbagai fasilitas pelayanan. Hasil sintesis menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna umumnya berada pada kategori baik hingga sangat baik, terutama pada aspek konten informasi, tampilan sistem, dan ketepatan waktu. Namun demikian, beberapa penelitian masih menemukan kendala pada kemudahan penggunaan dan akurasi data yang berkaitan dengan kompleksitas antarmuka, keterbatasan pemahaman pengguna, serta permasalahan teknis seperti lambatnya respon sistem dan error aplikasi. Temuan ini menegaskan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi merupakan faktor utama yang memengaruhi kepuasan pengguna. Secara keseluruhan, SIMRS dan RME dinilai mampu mendukung pelayanan kesehatan, meskipun diperlukan upaya pengembangan berkelanjutan agar sistem semakin mudah digunakan, responsif, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Kata kunci: Kepuasan Pengguna, SIMRS, EUCS

Pendahuluan

Di era digital dan globalisasi, tuntutan masyarakat terhadap mutu pelayanan rumah sakit semakin tinggi, khususnya dalam aspek kecepatan, ketepatan, efisiensi, serta transparansi. Untuk memenuhi kebutuhan tersebut, rumah sakit perlu melakukan berbagai inovasi, salah satunya melalui pemanfaatan teknologi informasi. Salah satu bentuk penerapannya adalah Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS). SIMRS merupakan sistem berbasis teknologi informasi dan komunikasi yang dirancang untuk mengolah serta mengintegrasikan seluruh proses pelayanan di rumah sakit dalam suatu jaringan koordinasi, pelaporan, dan prosedur administrasi, sehingga informasi dapat diperoleh dengan lebih cepat, tepat, dan akurat [1].

Penggunaan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) di negara maju maupun berkembang menunjukkan keselarasan dengan tren global dalam pemanfaatan teknologi informasi

kesehatan, yang bertujuan meningkatkan ketepatan diagnosis, efektivitas pengelolaan pasien, serta efisiensi manajemen sumber daya [2]. Meskipun memiliki berbagai manfaat strategis, implementasinya masih menghadapi sejumlah kendala di lapangan. Seperti, beberapa fungsi operasional SIMRS tidak berjalan secara optimal, sehingga proses penginputan data sering terhambat dan berdampak pada keterlambatan pelayanan. Selain itu, gangguan teknis seperti kesalahan sistem dan aplikasi yang tiba-tiba berhenti (*force close*) juga kerap terjadi, mengurangi kenyamanan penggunaan dan berpotensi menurunkan kualitas pelayanan yang seharusnya ditingkatkan melalui penerapan SIMRS [3].

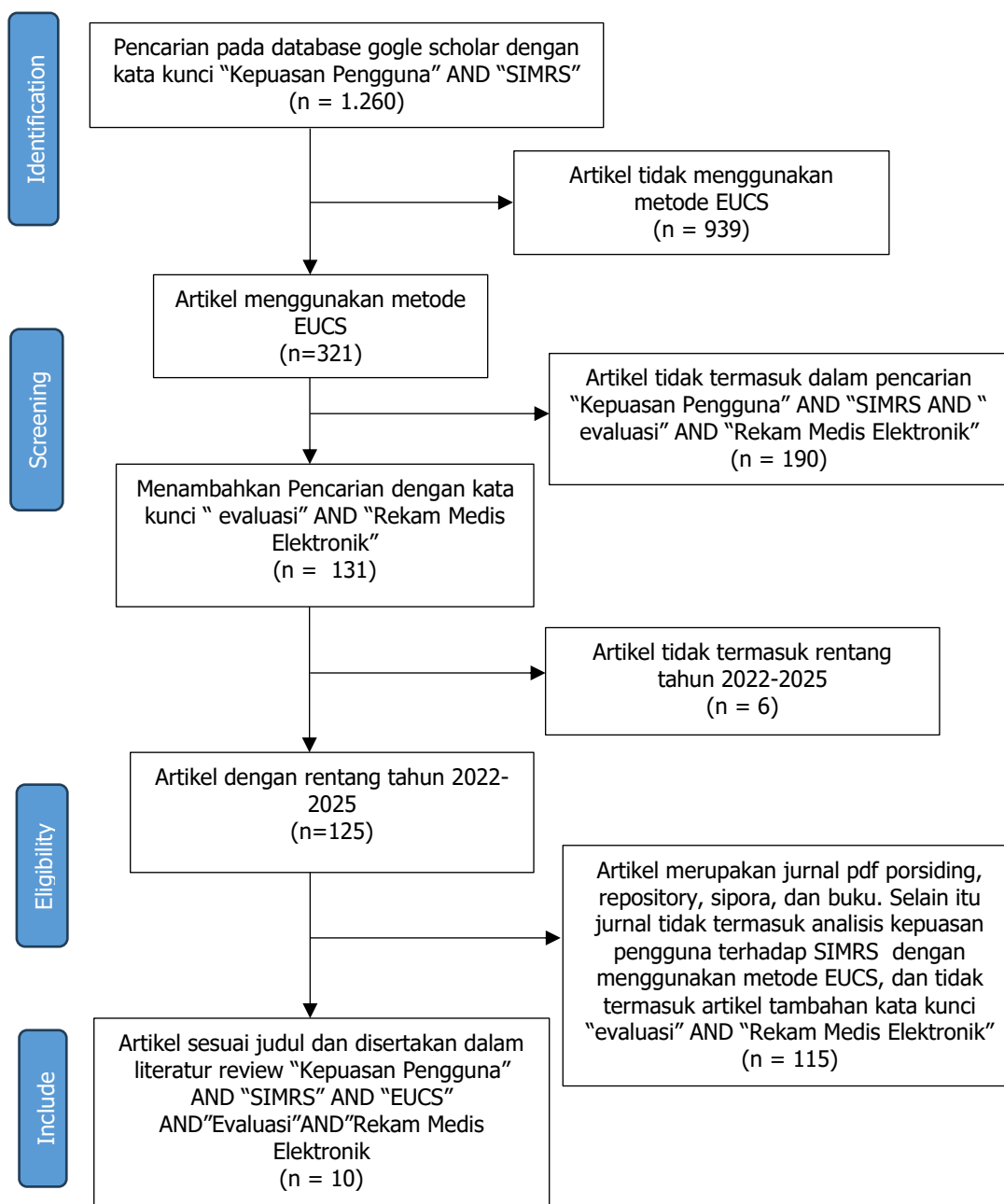
Tingkat kepuasan pengguna terhadap Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) maupun rekam medis elektronik di Indonesia bervariasi dari sedang hingga tinggi. Variasi tersebut dipengaruhi oleh kualitas sistem, informasi, layanan teknis, pelatihan, serta karakteristik pengguna. Hasil kajian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna SIMRS berkisar antara 53,1% hingga 89%, yang menandakan perlunya peningkatan pada aspek teknis dan dukungan sumber daya manusia [4]. Penelitian [5] tingkat kepuasan tenaga medis dan tenaga kesehatan terhadap implementasi Rekam Medis Elektronik (RME) menyatakan bahwa kepuasan pada 7 (tujuh) dimensi EUCS yakni *content* (89%), *accuracy* (86%), *format* (82%), *easy to use* (85%), *timeliness* (87%), *security* (95%), dan *speed of response* (84%)⁵. Selain itu menurut penelitian [6] menyatakan bahwa dari 30 responden sejumlah 20 responden (66,7%) menyatakan puas dengan penggunaan RME dan disisi lain penelitian [7] menyatakan bahwa penggunaan rekam medis elektronik yang berada pada kategori baik sebanyak 29 responden (72.5%) dan kepuasan tenaga kesehatan menunjukkan hasil berada pada puas sebanyak 26 responden (65.0%).

Berdasarkan berbagai temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan tenaga kesehatan terhadap sistem informasi seperti SIMRS maupun RME belum mencapai kategori maksimal atau nilai kepuasan 100%, sehingga masih terdapat aspek yang perlu ditingkatkan. Selain itu, berdasarkan pengalaman dan hasil observasi di lapangan, penggunaan SIMRS juga belum sepenuhnya memberikan kepuasan bagi petugas. Hal ini disebabkan oleh banyaknya tampilan *tab* pada aplikasi yang membuat proses pelayanan menjadi lebih lambat, terutama bagi pengguna yang belum *familiar* atau belum terbiasa menggunakan sistem tersebut sehingga menimbulkan kesulitan dalam pengoperasiannya. Oleh karena itu dibuat studi literatur untuk melihat kepuasan tenaga medis terhadap penggunaan SIMRS.

Metode

Metode penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah *Systematic Literature Review* (SLR) yang disusun berdasarkan alur PRISMA untuk memperoleh gambaran ilmiah yang komprehensif mengenai kepuasan pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). *Systematic Literature Review* (SLR) merupakan metode terstruktur untuk mengidentifikasi, menilai, dan merangkum penelitian yang relevan dengan topik atau pertanyaan tertentu [8]. Proses identifikasi literatur dilakukan melalui penelusuran pada database Google Scholar dengan kata kunci "kepuasan pengguna" dan "SIMRS", yang menghasilkan 1.260 artikel awal. Selanjutnya dilakukan penyaringan (*screening*) berdasarkan kesesuaian metode EUCS, sehingga tersisa 321 artikel yang memenuhi kriteria awal. Untuk memperluas fokus kajian, peneliti menambahkan kata kunci "evaluasi" dan "Rekam Medis Elektronik", yang kemudian menghasilkan 131 artikel relevan. Tahap penilaian kelayakan (*eligibility*) dilakukan dengan menerapkan kriteria inklusi, yaitu artikel yang relevan dengan evaluasi SIMRS, menggunakan metode EUCS, dilakukan di fasilitas pelayanan kesehatan, serta bukan prosiding, skripsi, atau karya non-jurnal. Selain itu, peneliti membatasi artikel pada rentang publikasi 2022–2025 sehingga tersisa 125 artikel. Setelah dilakukan peninjauan lebih mendalam terhadap relevansi konten dan kualitas kajian, diperoleh 10 artikel yang memenuhi seluruh kriteria inklusi dan dianalisis lebih lanjut. Artikel terpilih

dianalisis menggunakan pendekatan analisis tematik dengan mengelompokkan temuan ke dalam lima dimensi EUCS, yaitu content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness, sehingga menghasilkan sintesis naratif yang menggambarkan pola, kesenjangan, dan kecenderungan umum terkait kepuasan pengguna SIMRS.



Hasil

Hasil review dari artikel tersebut Adalah sebagai berikut:

Tabel 1.Tinjauan Literatur :Analisis Kepuasan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit

Nama Peneliti	Temuan	Kesimpulan
Zahra Indria Nuralifa, Zulkifli Umar, Herni Johan (2024)	Semua variabel EUCS (content, accuracy, format, ease of use, timeliness) berhubungan signifikan ($p < 0,05$) dengan kepuasan pengguna.	Penelitian yang dilakukan di RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda menyimpulkan bahwa kepuasan pengguna dengan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) secara signifikan dipengaruhi oleh berbagai faktor, sebagaimana dinilai melalui metode End User Computing Satisfaction (EUCS)
Nurul Khatimah Ismatullah (2023)	Variabel ease of use dan format berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan content, accuracy, timeliness tidak signifikan.	Studi yang mengevaluasi kepuasan pengguna dengan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) di X Hospital Mataram menggunakan model End User Computing Satisfaction (EUCS), mengidentifikasi variabel spesifik yang secara signifikan mempengaruhi kepuasan pengguna di antara petugas rekam medis.
Fyna Febrianti, Tengku Khairil Ahsyar, Eki Saputra, Medyantiwi Rahmawita Munzir, Zarnelly (2023)	Hasil tingkat kepuasan pengguna pada penelitian ini sebesar 73,4%. Terdapat tiga dimensi yang diterima yaitu dimensi Tampilan dengan nilai T-statistic 2,654, dimensi Kemudahan Pengguna T-statistic 3,424, dan dimensi Ketepatan Waktu T-statistic 5,241. Dua dimensi yang ditolak yaitu dimensi Isi dengan nilai T-statistic (0,343) dan dimensi Akurasi T-statistic sebesar (0,621).	Setelah dilakukannya analisis, didapatkan hasil tingkat kepuasan pengguna pada penelitian ini sebesar 73,4%. Terdapat tiga dimensi yang diterima yaitu dimensi Tampilan dengan nilai T-statistic 2,654, dimensi Kemudahan Pengguna T-statistic 3,424, dan dimensi Ketepatan Waktu T-statistic 5,241. Dua dimensi yang ditolak yaitu dimensi Isi dengan nilai T-statistic (0,343) dan dimensi Akurasi T-statistic sebesar (0,621). Setelah didatakannya hipotesis penelitian, maka dapat diusulkan beberapa rekomendasi perbaikan untuk SIMRS berdasarkan pada permasalahan yang dialami oleh pengguna yaitu masih terdata fitur yang tidak sesuai ketika di klik, komposisi warna yang sederhana atau kurang menarik, pengguna yang kesulitan dalam mengolah data informasi, dan lambatnya respon sistem pada waktu tertentu.
Anggia Dini Marsaroha Panggabean,	Penerapan SIMRS di Rumah Sakit X meningkatkan kepuasan pengguna pada aspek konten dan kemudahan	Penelitian ini menilai kepuasan pengguna dengan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) di

Sevi Oktrianadewi, Charisma Chammy Delanian (2024)	penggunaan. Informasi dinilai jelas dan akurat meski masih ada sedikit kesalahan. Antarmuka terstruktur baik, namun pengguna kurang puas dengan pilihan warna yang terbatas dan ketiadaan menu bantuan.	Rumah Sakit X Kediri dengan menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS). Penelitian ini berfokus pada petugas rekam medis dan mengidentifikasi faktor-faktor spesifik yang mempengaruhi kepuasan mereka.
Syamsul Kamal, Nila Mayasari, Dila Khairani (2024)	Temuan menunjukkan bahwa pengguna sangat puas dengan aplikasi Hinai, menunjukkan efektivitas dan potensinya untuk terus digunakan dalam pengaturan perawatan kesehatan	Penelitian ini menyelidiki kepuasan pengguna dengan aplikasi Hinai untuk Catatan Medis Elektronik (RME) di Rumah Sakit Hermina Kota Padang, menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS). Penelitian ini melibatkan 18 peserta dan menganalisis kepuasan di lima dimensi: Konten, Penampilan, Akurasi, Ketepatan Waktu, dan Kemudahan Penggunaan. Secara keseluruhan, pengguna menyatakan kepuasan tinggi dengan aplikasi Hinai.
Ahmad Fauzi Domili, Moh Ichsan Arifin Antu, Merlin Abd. Rahman (2025)	Penelitian ini memberikan bukti empiris bahwa sistem RME memenuhi harapan pengguna, menunjukkan keefektifannya dalam meningkatkan dokumentasi perawatan kesehatan dan proses pengambilan keputusan	Penelitian ini menilai kepuasan pengguna dengan sistem Electronic Medical Records (RME) di RS Sitti Khadijah Aisyiyah Kota Gorontalo dengan menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS). Penelitian ini berfokus pada persepsi pengguna RME di lima dimensi: Konten, Akurasi, Format, Kemudahan Penggunaan, dan Ketepatan Waktu. Temuan menunjukkan tingkat kepuasan pengguna yang umumnya tinggi dengan sistem.
Siti Nur Azizah Jamil, Muhammad Rezal , Noor Yulia, Muhammad Fuad Iqbal (2025)	mayoritas pengguna merasa "cukup puas" dengan berbagai dimensi sistem EMR, termasuk konten, tampilan, dan kemudahan penggunaan. Dan mengidentifikasi hambatan spesifik yang dihadapi oleh pengguna, seperti masalah jaringan dan kesalahan sistem.	Penelitian ini mengevaluasi kepuasan pengguna dengan sistem Electronic Medical Records (RME), khususnya aplikasi Medinfrs, di Rumah Sakit Duta Indah menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS). Evaluasi mempertimbangkan tujuh variabel: konten, tampilan (format), akurasi, kemudahan penggunaan, ketepatan waktu, kecepatan, dan fleksibilitas. Penelitian ini melibatkan 63 responden dan menggunakan skala Likert untuk mengukur tingkat kepuasan. Secara keseluruhan, temuan menunjukkan bahwa pengguna "cukup puas" dengan sistem RME, menunjukkan bahwa itu

		umumnya memadai dalam mendukung kinerja pengguna.
Lutfiyah Rizqulloh Ardy Nopiawan Putra (2024)	Temuan menunjukkan bahwa mayoritas responden puas dengan berbagai aspek sistem RME, menunjukkan bahwa itu memenuhi kebutuhan pengguna secara efektif	Studi ini mengevaluasi kepuasan pengguna dengan sistem Electronic Medical Records (RME) di RSI Sultan Agung Semarang menggunakan desain cross-sectional dan model End User Computing Satisfaction (EUCS). Penelitian ini melibatkan 32 responden yang dipilih melalui sampling purposive. Temuan keseluruhan menunjukkan bahwa mayoritas responden puas dengan sistem RME, dengan semua aspek yang dievaluasi termasuk dalam kategori 'sangat baik', menunjukkan bahwa sistem umumnya memenuhi kebutuhan pengguna. Namun, penelitian ini juga menyoroti area untuk perbaikan lebih lanjut melalui pemantauan dan evaluasi berkelanjutan.
Adelia Cahya Utami, Muhlizardy (2024)	Tingkat kepuasan pengguna secara keseluruhan dengan RME dilaporkan sebesar 51,2%, menunjukkan tingkat kepuasan moderat di antara responden	Penelitian di RS PKU Muhammadiyah Karanganyar menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap penerapan Rekam Medis Elektronik (RME) berada pada kategori puas, dengan 51,2% responden menyatakan puas dan nilai rata-rata keseluruhan 3,26. Kelima dimensi EUCS (content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness) seluruhnya berada pada kategori puas, yang menunjukkan bahwa RME sudah berjalan cukup baik dan memenuhi kebutuhan pengguna meskipun baru diterapkan pada layanan rawat jalan.
Saryadi Saryadi, Puguh Ika Listyorini, Liss Dyah Dewi Arini, Anggelli Marsha Pattinama (2025)	kepuasan keseluruhan PMIK dengan penerapan catatan medis elektronik di Rumah Sakit Dr. Moewardi tinggi, dengan skor kepuasan rata-rata 4,28, menunjukkan peringkat "sangat puas". dan Di antara dimensi yang dievaluasi, dimensi konten menerima skor rata-rata tertinggi 4,44, sedangkan dimensi kemudahan penggunaan memiliki skor rata-rata terendah 4,20	enelitian di RSUD Dr. Moewardi menunjukkan bahwa petugas PMIK merasa sangat puas terhadap implementasi RME, dengan rata-rata nilai kepuasan 4,28. Semua dimensi EUCS memperoleh skor sangat tinggi, yaitu content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness berada pada kategori sangat puas. Hal ini menunjukkan bahwa RME dinilai sangat membantu pekerjaan, mudah digunakan, akurat, dan mendukung proses pelayanan serta pengambilan keputusan, meskipun masih terdapat kendala teknis pada integrasi VClaim.

Berdasarkan 10 artikel tersebut, mayoritas penelitian menggunakan metode kuantitatif sebanyak 7 artikel, dan sisanya menggunakan pendekatan kualitatif dan *mixed method*. Seluruh artikel memiliki fokus yang serupa, yaitu mengevaluasi kepuasan pengguna terhadap sistem informasi kesehatan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Sebanyak 5 artikel membahas kepuasan pengguna terhadap SIMRS, sementara 5 artikel lainnya meneliti Rekam Medis Elektronik (RME). Secara umum, seluruh artikel menunjukkan bahwa EUCS konsisten digunakan sebagai pendekatan evaluatif dalam menilai kualitas dan kepuasan pengguna terhadap sistem informasi kesehatan.

Pembahasan

Penelitian [2] menunjukkan bahwa seluruh variabel EUCS berhubungan signifikan dengan kepuasan pengguna SIMRS, yang menandakan bahwa kualitas informasi dan kualitas sistem masih menjadi faktor dominan dalam penerimaan teknologi. Hal ini sejalan dengan penelitian [9] kepuasan pengguna SIMRS di RSUD Doloksanggul berada pada kategori cukup puas. Dimensi content (3.66), accuracy (3.34), format (3.73), dan ease of use (3.49) dinilai cukup baik, namun belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna. Permasalahan utama terdapat pada dimensi timeliness (3.03) yang masih kurang memuaskan, menunjukkan bahwa kecepatan dan ketepatan waktu sistem perlu ditingkatkan. Secara keseluruhan nilai rata-rata 3.45 menggambarkan bahwa SIMRS telah berjalan cukup baik, namun masih memerlukan perbaikan terutama pada aspek kecepatan sistem.

Hasil penelitian [10] menunjukkan bahwa hanya ease of use dan format yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, menandakan bahwa aspek usability lebih dominan dibandingkan konten, akurasi, atau ketepatan waktu. Temuan ini sejalan dengan kondisi di lapangan, di mana masih banyak pengguna yang belum puas terhadap rekam medis elektronik rawat jalan. Ketidakpuasan tertinggi terdapat pada ease of use (42,59%), karena sistem dinilai sulit dipahami. Pada content (38,89%), sistem belum mampu menghasilkan output sesuai kebutuhan, dan pada accuracy (37,04%), pengguna masih menemukan duplikasi data. Selain itu, format (27,78%) dinilai kurang menarik dan tidak user-friendly, sementara timeliness (29,63%) menunjukkan bahwa informasi belum fleksibel sesuai kebutuhan akses pengguna [11].

Dengan tingkat kepuasan pengguna sebesar 73,4%, penelitian menunjukkan bahwa tampilan, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu berpengaruh signifikan, sedangkan isi dan akurasi tidak [11]. Temuan ini mengindikasikan bahwa sebagian informasi dalam SIMRS belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan pengguna. Pola serupa terlihat pada layanan bank digital, di mana mahasiswa merasa cukup puas terutama karena notifikasi transaksi yang cepat serta tampilan aplikasi yang menarik dan mudah dipahami. Kedua temuan ini menegaskan bahwa kenyamanan visual dan kecepatan sistem merupakan faktor utama yang membentuk kepuasan pengguna [12].

Pada penelitian [13], pengguna puas terhadap konten dan kemudahan penggunaan, namun kurang puas pada format, terutama pilihan warna yang kurang menarik serta ketiadaan menu bantuan. Menurut Huffman [14], tampilan antarmuka dalam sistem informasi kesehatan harus memperhatikan kenyamanan visual dan konsistensi menu agar memudahkan navigasi pengguna. Temuan ini sejalan dengan penelitian [15] yang menilai bahwa tampilan RME umumnya memiliki tata letak dan paduan warna yang serasi sehingga nyaman di mata dan mudah dipahami. Namun, penelitian tersebut juga mencatat adanya sebagian responden yang merasa tampilan RME masih kurang menarik, warna membuat mata cepat lelah, dan tata letaknya belum tertata rapi. Perbandingan ini menunjukkan bahwa kualitas tampilan antarmuka sangat bergantung pada desain visual dan konsistensi penyusunan menu, sehingga persepsi pengguna dapat berbeda antar rumah sakit.

Hasil penelitian [16] menunjukkan bahwa pengguna sangat puas terhadap aplikasi Hinai pada seluruh dimensi EUCS, menandakan bahwa sistem bekerja efektif dan sesuai kebutuhan. Penelitian

lain pada sistem RME MERSI juga memperlihatkan pola serupa, di mana responden memberikan penilaian positif pada hampir semua dimensi. Informasi dinilai relevan dan lengkap (88,2%), akurasi data memuaskan (80,4%), dan tampilan antarmuka mendapat apresiasi tinggi (88,2%). Ketepatan waktu juga dinilai baik oleh 82,4% responden. Meski tingkat kepuasan terhadap kemudahan penggunaan lebih rendah (64,7%), sebagian besar pengguna tetap merasa bahwa sistem cukup mudah dioperasikan. Secara keseluruhan, temuan tersebut menunjukkan bahwa sistem mampu memenuhi ekspektasi pengguna, terutama dalam hal kualitas informasi, ketepatan data, dan tampilan visual [17].

Sikap pengguna terhadap sistem informasi mencerminkan penilaian subjektif mengenai tingkat kesenangan dan penerimaan pengguna terhadap sistem yang digunakan dalam aktivitas kerja [18]. Penelitian [19] menunjukkan bahwa sistem RME telah memenuhi ekspektasi pengguna dan meningkatkan kualitas dokumentasi pelayanan. Semua dimensi EUCS mulai dari konten, akurasi, tampilan, kemudahan penggunaan, hingga ketepatan waktu mendapatkan penilaian baik, menandakan bahwa sistem mampu mendukung alur kerja petugas serta menyediakan informasi secara efektif. Hal ini sejalan dengan teori keberhasilan sistem informasi yang menyatakan bahwa sistem yang stabil, informatif, dan mudah digunakan akan meningkatkan kinerja pengguna dan kualitas pelayanan Kesehatan [20]. Temuan ini sejalan dengan penelitian lain yang juga melaporkan kepuasan tinggi pada seluruh aspek RME, memperkuat bahwa sistem yang stabil, informatif, dan mudah dioperasikan cenderung menghasilkan pengalaman positif bagi pengguna [21].

Pengguna RME Medinfrs di Rumah Sakit Duta Indah berada pada kategori "cukup puas" pada seluruh dimensi EUCS, menunjukkan bahwa sistem telah mendukung kebutuhan dan alur kerja meskipun masih terdapat kendala seperti gangguan jaringan dan error saat penggunaan [22]. Temuan ini sejalan dengan penelitian [23] pada sistem pendaftaran online yang menunjukkan tingkat kepuasan tinggi pada konten (84,41%), ketepatan waktu (81,12%), serta kepuasan baik pada akurasi, tampilan, dan kemudahan penggunaan. Namun, masalah teknis seperti kegagalan unggah berkas dan kebutuhan perbaikan format laporan tetap menjadi perhatian untuk meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan.

Hasil penelitian [24] menunjukkan bahwa mayoritas responden di RSI Sultan Agung Semarang merasa puas terhadap seluruh aspek sistem RME, dengan semua dimensi EUCS berada pada kategori "sangat baik", sehingga sistem dinilai mampu memenuhi kebutuhan informasi dan mendukung tugas pengguna secara efektif. Temuan ini sejalan dengan penelitian di Klinik Pratama Madani Tasikmalaya yang juga menegaskan pentingnya dukungan sistem RME dalam pekerjaan tenaga kesehatan, meskipun implementasinya di klinik tersebut masih perlu ditingkatkan melalui program pelatihan dan sosialisasi agar penggunaan RME dapat berjalan lebih optimal [25].

Hasil penelitian [25] di RS PKU Muhammadiyah Karanganyar menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap RME berada pada kategori puas moderat (51,2%; rata-rata 3,26), dengan seluruh dimensi EUCS dinilai cukup memadai. Temuan ini menandakan bahwa penerapan RME pada layanan rawat jalan sudah memberikan manfaat praktis, meskipun tingkat kepuasannya belum sepenuhnya optimal. Hasil tersebut sejalan dengan penelitian di Puskesmas Siulak Mukai, di mana mayoritas tenaga kesehatan juga merasa puas terhadap penggunaan aplikasi e-Puskesmas dengan tingkat kepuasan 75,9%. Pada penelitian tersebut, dimensi timeliness dan format memperoleh skor tertinggi, sementara content dan accuracy masih perlu ditingkatkan, menunjukkan bahwa meski sistem sudah membantu tugas pengguna, aspek kualitas informasi tetap menjadi area yang membutuhkan perbaikan lebih lanjut [26].

Hasil penelitian di RSUD Dr. Moewardi menunjukkan bahwa petugas PMIK sangat puas terhadap penerapan RME, dengan skor rata-rata 4,28. Dimensi konten menjadi yang paling tinggi dinilai karena mampu menyediakan informasi yang lengkap dan relevan, sementara kemudahan penggunaan juga tetap berada pada kategori sangat puas meskipun memiliki skor terendah [27]. Temuan ini sejalan dengan penelitian lain [28] yang menunjukkan bahwa dimensi konten memperoleh indeks 79,96% dan termasuk kategori puas, dengan rekomendasi agar sistem dapat

menyajikan informasi secara real time. Selain itu, dimensi kemudahan penggunaan yang memperoleh indeks 79,92% juga dikategorikan puas, menandakan bahwa sistem cukup mudah dioperasikan dan mendukung kelancaran proses kerja. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas antarmuka sistem yang intuitif, konsisten, dan mudah dipahami merupakan faktor penting dalam memenuhi kepuasan pengguna, karena antarmuka menjadi titik utama interaksi antara pengguna dan sistem dalam aktivitas kerja sehari-hari [29].

Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

Tinjauan terhadap 10 artikel menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap SIMRS dan RME sebagian besar berada pada kategori baik hingga sangat baik, meskipun belum mencapai tingkat yang sepenuhnya memuaskan. Penilaian berdasarkan lima dimensi EUCS content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness menunjukkan bahwa aspek konten, tampilan sistem, serta ketepatan waktu sering mendapat nilai tertinggi. Meski demikian, beberapa penelitian masih mencatat masalah pada kemudahan penggunaan dan akurasi, terutama pada pengguna yang belum terbiasa dengan sistem, tampilan antarmuka yang kurang optimal, serta kendala teknis seperti lambatnya akses atau error. Kondisi ini menunjukkan bahwa performa teknis dan kualitas perancangan sistem sangat memengaruhi kepuasan pengguna. Dengan demikian, perbaikan berkelanjutan dan evaluasi rutin tetap diperlukan agar SIMRS dan RME dapat berfungsi lebih efektif dalam mendukung proses pelayanan kesehatan.

Saran

Berdasarkan hasil kajian, pengembangan SIMRS dan RME perlu difokuskan pada perbaikan tampilan antarmuka agar lebih mudah digunakan oleh petugas. Pelatihan rutin juga diperlukan untuk membantu pengguna memahami fitur sistem dengan lebih baik. Di sisi lain, akurasi data dan kecepatan akses harus ditingkatkan melalui penguatan infrastruktur dan penyempurnaan fungsi sistem. Evaluasi berkelanjutan menggunakan metode EUCS disarankan agar pembaruan sistem tetap sesuai kebutuhan. Kolaborasi antara pengembang dan manajemen rumah sakit penting untuk memastikan sistem mampu menunjang kualitas pelayanan secara optimal.

Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, dan masukan sehingga artikel ini dapat diselesaikan dengan baik.

Kontribusi Penulis

SS bertanggung jawab dalam penyusunan konsep, penelusuran literatur, analisis hasil, serta penulisan draf awal manuskrip. WWW berperan dalam memberikan arahan penelitian, melakukan peninjauan isi, serta membantu revisi dan penyempurnaan manuskrip hingga siap dipublikasikan.

Daftar Pustaka

- [1] N. L. Farhiyah, H. Faizah, B. Hartono, and A. G. Daud, "Implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) dalam Pemenuhan Pelayanan Kesehatan," *J. Artif. Intell. Digit. Bus.*, vol. 4, no. 3, pp. 1716–1720, 2025.
- [2] Z. I. Nuralifa, Z. Umar, and H. Johan, "Analisis Kepuasan Pengguna SIMRS Instalasi Rawat Jalan RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda Berdasarkan Metode End User Computing Satisfaction," *J. MEDIA Inform. [JUMIN]*, vol. 6, no. 1, pp. 144–150, 2024.
- [3] L. Warmanda, Haikal, Y. M. Manglapy, and M. Iqbal, "Fakto-faktor Yang Berhubungan Dengan Manfaat Penggunaan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Di RSUD Mohammad Natsir,"

- J. Ilm. Rekam Medis dan Inform. Kesehat.*, vol. 14, no. 2, pp. 105–110, 2024.
- [4] A. Septalita *et al.*, "Tinjauan Literatur Kepuasan Tenaga Medis terhadap Penggunaan Rekam Medis Elektronik di Rumah Sakit," *J. Ris. Sains dan Kesehat. Indones.*, vol. 2, no. 3, pp. 87–94, 2025.
- [5] A. L. D. Nursanti, L. Sriwiyati, H. D. Kurniawan, R. S. Ismandani, and M. Hartono, "Kepuasan Tenaga Medis Dan Tenaga Kesehatan Dalam Implementasi Rekam Medis Elektronik (RME) Di Rumah Sakit Dr. Oen Kandang Sapi Solo," *KOSALA J. Ilmu Kesehat.*, vol. 11, no. 2, pp. 173–181, 2023, doi: 10.37831/kjik.v11i2.305.
- [6] A. Puziah and A. Purbayanti, "Hubungan Penggunaan Rekam Medis Elektronik Dengan Kepuasan Tenaga Kesehatan," *J. Ilm. Multi Sci. Kesehat.*, vol. 15, no. 1, pp. 108–119, 2023, [Online]. Available: <https://jurnal.stikes-aisyiyah-palembang.ac.id/index.php/Kep/article/view/>
- [7] P. Simbolon, P. Saragih, and I. B. Y. Pardede, "Hubungan Penggunaan Rekam Medis Elektronik dengan Kepuasan Tenaga Kesehatan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan," *Promot. Prev.*, vol. 6, no. 4, pp. 558–563, 2023, [Online]. Available: <http://journal.unpacti.ac.id/index.php/JPP>
- [8] A. W. Rachmawati, *Rahasia Menguasai Teknik Systematic Literature Review (SLR)*. 2024.
- [9] Y. D. F. Siregar, "Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Menggunakan Metode EUCS Di RSUD Doloksanggul Tahun 2020," *J. Heal. Technol. Med.*, vol. 7, no. 1, pp. 581–593, 2021.
- [10] N. K. Ismatullah, "Kepuasan Pengguna SIMRS di RS X Kota Mataram Dengan Metode EUCS," *Media Publ. Promosi Kesehat. Indones.*, vol. 6, no. 8, pp. 1687–1694, 2023.
- [11] R. A. Wijayanti, N. C. A. Rohman, E. Rachmawati, and A. Rahagiyanto, "Evaluasi RME Rawat Jalan Menggunakan Metode EUCS di RSUD Ngudi Waluyo Wlingi," *J. Manaj. Inf. Kesehat. Indones.*, vol. 13, no. 2, pp. 109–116, 2025.
- [12] C. A. Putra, C. N. Tanujaya, D. S. Anggraini, D. Anggraini, and R. P. Laksana, "Evaluasi Kepuasan Pengguna Bank Digital Pada Mahasiswa: Pengaruh Kemudahan Penggunaan Dan Aksesibilitas Layanan," *J. Mhs. Tek. Inform.*, vol. 9, no. 5, pp. 8625–8631, 2025.
- [13] A. D. M. Panggabean, P. I. Suryandari, E. F. Bisono, and N. M. I. Ardila, "Transformasi Digital Puskesmas: Meningkatkan Efektivitas Melalui Manajemen Rekam Medis Elektronik," *Indones. Berdaya*, vol. 6, no. 2, pp. 539–544, 2025.
- [14] E. K. Huffman, *Health information management: formerly Medical Record Management*. 2020.
- [15] A. Ginting, N. Ginting, and C. Orien, "Kepuasan Pengguna Rekam Medis Elektronik Berdasarkan Metode EUCS di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan," *J. Promot. Prev.*, vol. 7, no. 4, pp. 734–741, 2024, [Online]. Available: <http://journal.unpacti.ac.id/index.php/JPP>
- [16] S. Kamal, N. Mayasari, and D. Khairani, "Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Rekam Medis Elektronik Menggunakan Metode EUCS di RS Hermina Kota Padang," *J. Ilm. Perekam dan Inf. Kesehat. Imelda*, vol. 9, no. 2, pp. 124–134, 2024.
- [17] A. Bukhori, D. Sonia, B. A. Satrya, and M. F. Iqbal, "Kepuasan Pengguna RME Mersi Di IGD RSUD Cengkareng Melalui Pendekatan End User Computing Satisfaction," pp. 1–15, 2025.
- [18] R. Machmud, *Kepuasan Penggunaan Sistem Informasi*. 2018.

- [19] A. F. Domili, M. I. A. Antu, and M. A. Rahman, "Analisis Kepuasan Pengguna Rekam Medis Elektronik Rawat Jalan di RS Sitti Khadijah Aisyiyah Kota Gorontalo," vol. 5, no. 10, pp. 2232–2248, 2025.
- [20] DeLone and M. Wijaya, *Evaluasi dan Keberhasilan Sistem Informasi*. 2023.
- [21] Y. Afdila, V. Paramarta, and C. Wirawan, "Analisis Faktor EUCS Terhadap Kepuasan Pengguna RME di Klinik Pratama Mataram," vol. 4, no. 1, pp. 60–67, 2025, doi: 10.32897/jiim.2025.4.1.4734.
- [22] S. N. A. Jamil, M. Rezal, N. Yulia, and M. F. Iqbal, "Evaluasi Kepuasan Pengguna Rekam Medis Elektronik dengan Metode EUCS di Rumah Sakit Duta Indah," *J. Kesehat. Masy. dan Ilmu Gizi*, vol. 3, no. 4, 2025.
- [23] E. Sulistiana, Z. K. Purbobinuko, and T. S. Dewi, "Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Sistem Pendaftaran Rawat Jalan Berbasis Online Menggunakan Metode EUCS di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Yogyakarta," *J. Indones. Sehat Heal. Indones. J.*, vol. 2, no. 1, pp. 30–39, 2024.
- [24] L. Rizqulloh and A. N. Putra, "Kepuasan Pengguna Rekam Medis Elektronik Melalui Pendekatan EUCS di RSI Sultan Agung," *J-REMI J. Rekam Med. dan Inf. Kesehat.*, vol. 5, no. 4, pp. 330–344, 2024, doi: 10.25047/j-remi.v5i4.5105.
- [25] Y. Yunengsih, I. Suryani, and Y. Syahidin, "Evaluasi Penerapan Rekam Medis Elektronik Bagian Pendaftaran Di Klinik Pratama Madani Tasikmalaya," *J. Syst.*, vol. 18, no. 1978, pp. 2663–2670, 2024.
- [26] A. Salshabila, A. Amir, D. Noerjoedianto, Guspianto, and A. A. Mekarisce, "Kepuasan Tenaga Kesehatan dalam Penggunaan Aplikasi E-Puskesmas dengan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) di Puskesmas Siulak Mukai," *J. Kesehat. Masy.*, vol. 3, no. 4, 2025.
- [27] S. Saryadi, P. I. Listyorini, L. D. D. Arini, and A. M. Pattinama, "Analisis Kepuasan PMIK Terhadap Implementasi Rekam Medis Elektronik dengan Metode EUCS di RSUD Dr . Moewardi," *J. Med. Nusantara*, vol. 3, no. 1, 2025.
- [28] A. N. Jannah, I. Susanto, and D. P. Rakhmadani, "Analisis Penggunaan Aplikasi Mobile JKN dengan Metode EUCS," *Remik Ris. dan E-Jurnal Manaj. Inform. Komput.*, vol. 7, no. 3, pp. 1491–1502, 2023.
- [29] Riswan and Nilawati, *Interaksi Manusia dan Komputer*. 2025.